

## Gæðastaðlar fyrir PRM-þjónustu á Keflavíkurflugvelli



## Gæðastaðlar fyrir PRM-þjónustu á Keflavíkurflugvelli

---

Útgefandi

Isavia ohf.

Dagsetning

Febrúar 2025

---

Samþykkjandi

Deildarstjóri Farþegaþjónustu

Útgáfunúmer

SK-1911

---

© 2024 Isavia ohf.

[www.isavia.is](http://www.isavia.is) / [isavia@isavia.is](mailto:isavia@isavia.is)

## 1. Almenn ákvæði

### 1.1.

#### Inngangur

##### 1.1.1.

Samkvæmt ákvæðum reglugerðar framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins (EC) nr. 1107/2006, 9. grein, 1. liðar og skjalsins „Reglur um góðar starfsvenjur fyrir þjónustu við hreyfihamlaða á flugvöllum“ („Code of Good Conduct in Ground Handling for Persons with Reduced Mobility“) nr. 30, I. hluta, 5. liðar og því tengdum viðauka nr. 5-C sem gefið er út af Evrópusambandi flugmálastjórna (ECAC) þurfa allir flugvellir í Evrópu að innleiða gæðastaðla við veitingu þjónustu fyrir hreyfihamlað fólk.

##### 1.1.2.

Stjórn Keflavíkurflugvallar („flugvallarins“) innleiðir þessa staðla að höfðu samráði við notendur flugvallarins, félagasamtök fatlaðra og hreyfihamlaðra, og þeir eru birtir á vefsíðu flugvallarins ([www.kefairport.is](http://www.kefairport.is)).

### 1.2.

#### Yfirlýst stefna flugvallarins – markmið gæðastaðlanna

##### 1.2.1.

Flugvöllurinn aðhyllist þá stefnu að líta skuli á hreyfihamlaða farþega („PRM-farþega“) sem einstaklinga með mismunandi sérþarfir og þjónustuþarfir. Flugvöllurinn leitast við að veita sérhverjum PRM-farþega sérþjónustu, sniðna að hans þörfum, með virðingu og án mismununar og að taka tillit til óska einstaklingsins um sjálfstæði.

##### 1.2.2.

Slík þjónusta er veitt í samræmi við reglugerð framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins (EC) nr. 1107/2006 og skjals Evrópusambands flugmálastjórna (ECAC) nr. 30, I. hluta, 5. lið.

### 1.3.

#### Gilditími gæðastaðlanna

##### 1.3.1.

Frá og með árinu 2025 mun mat og endurskoðun á gæðastöðlum eiga sér stað annað hvert ár eða eins og þörf krefur.

### 1.3.2.

**Gæðastaðlarnir eru metnir út frá:**

- a) Spurningalistum sem PRM-farþegar svara;
- b) Tillögum, meðmælum og kvörtunum sem beint er til flugvallarins
- c) Niðurstöðum innri og ytri úttektarmanna.

### 1.4.

Hlíting gæðastaðlanna

#### 1.4.1.

Flugvöllinum ber að hlíta þeim gæðastöðlum sem hér eru settir fram.

### 1.5.

Skilgreining á PRM-farþega

#### 1.5.1.

Hreyfihamlaður farþegi – PRM-farþegi – er sérhver einstaklingur sem, á meðan á loftferðalagi stendur, hefur skerta getu vegna líkamlegrar fötlunar (sem tengist skynjun eða hreyfingu, varanlegrar eða tímabundinnar), greindar- eða þroskaskerðingar eða aldurs og þarf vegna ástands síns hagræðingu og aðlögun á þeirri þjónustu sem allir farþegar eiga tilkall til.

## 2. Staðlar sem varða gæði og framkvæmd

### 2.1.

Flokkun þjónustubarfa PRM-farþega

#### 2.1.1.

Til þess að hægt sé að veita PRM-farþegum viðeigandi sérþjónustu eru þeir flokkaðir eftir alþjóðlegum stöðlum IATA (International Air Transport Association):

#### **WCHR**

Farþegi sem getur gengið upp og niður stiga og hreyft sig um flugvélarýmið en þarf hjólastól eða annan búnað til þess að ferðast á milli flugvélar og flugstöðvar, innan flugstöðvarinnar og um komu- og brottfararsali og öllum þeim rýmum flugstöðvarinnar sem annars gætu krafist göngu í langar vegalengdir.

#### **WCHS**

Farþegi sem getur ekki gengið upp og niður tröppur en getur hreyft sig um flugvélarými og þarf hjólastól

til þess að ferðast á milli flugvélar og flugstöðvar, innan flugstöðvarinnar og um komu- og brottfararsali og öllum þeim rýmum flugstöðvarinnar sem annars gætu krafist göngu í langar vegalengdir.

### **WCHC**

Algerlega hreyfihamlaðir farþegar sem geta aðeins ferðast um í hjólastól eða öðrum hjálpartækjum. Þessir farþegar þurfa almennt aðstoð við að komast um borð eða fara frá borði flugvélar og við að hreyfa sig um flugvélina, en mismikla aðstoð á ferðalagi sínu um flugstöðina.

### **DEAF**

Farþegi sem er heyrnarlaus eða heyrnaskertur.

### **BLND**

Farþegi sem er blindur eða sjónskertur.

### **DEAF/BLND**

Blindur og heyrnarlaus farþegi sem oft þarf á hjálp sérþjálfara aðstoðarmanneskju að halda.

### **DPNA**

Farþegi með greindar- eða þroskaskerðingu sem þarfnast aðstoðar. Í þessum flokki eru farþegar með geðraskanir, vitglöp, Alzheimer-veiki eða Down-heilkenni sem þurfa á aðstoð að halda á flugvellingum.

## **2.2.**

Staðsetning komu- og brottfararþjónustu

### **2.2.1.**

Aðstoð við PRM-farþega sem eru að koma á flugstöðina má kalla eftir á eftirfarandi stöðum á flugvallarsvæðinu:

- a) Á skammtímabílastæðinu norðan megin við flugstöðina, brottfararmegin
- b) Í PRM þjónustuveri inni í brottfararsalnum
- c) Við innritunarborð viðeigandi flugfélags

### **2.2.2.**

Staðsetningar þjónustustaðanna voru valdar í samráði við notendur flugvallarins og fulltrúa félagasamtaka fatlaðra.

## **2.3.**

Lýsing á þjónustu

### 2.3.1.

Flugvöllurinn skal veita PRM-farþegum vandaða, varanlega þjónustu sem sniðin er að einstaklingnum. Þar með talin er eftirfarandi þjónusta:

- a) Móttaka þjónustufulltrúa á tilkynningu farþegans um komu á tiltekinn þjónustustað utan eða innan flugstöðvarinnar;
- b) Fylgd/aðstoð frá þjónustustaðnum að innritunarborðinu;
- c) Innritun í flug og farangursinnritun;
- d) Flutningur frá innritunarborði og út í flugvél (aðstoð við vegabréfsskoðun, tollskoðun og öryggiseftirlit);
- e) Aðstoð við að komast um borð í flugvélinu og ef nauðsyn krefur að nota til þess lyftu, hjólastól eða annan viðeigandi flutningsmáta;
- f) Flutningur farþega frá flugvélarinngangi til sætis;
- g) Koma handfarangri fyrir í farþegarýminu og sækja hann;
- h) Flutningur frá sæti til útgöngudyra flugvélarinnar;
- i) Aðstoð við að komast út úr flugvélinni og ef nauðsyn krefur að nota til þess lyftu, hjólastól eða annan viðeigandi flutningsmáta;
- j) Flutningur farþega til farangursmóttöku, sækja farangurinn og ef nauðsyn krefur að koma farþega í gegnum vegabréfs- og tollskoðun;
- k) Flutningur farþega frá farangursmóttökusal til tiltekins staðar á flugstöðvarsvæðinu;
- l) Aðstoða farþega sem er að millilenda við að komast úr einu flugfari í annað og allt það sem við á, eftir punktum hér að ofan, þar á milli.
- m) Fylgd að salerni.

### 2.3.2.

Flugvöllurinn skal gera nauðsynlegar ráðstafanir til þess að tryggja eftirfarandi:

- a) Ef PRM-farþegi er í fylgd fylgdaraðila má sá aðili, óski hann/hún þess, veita farþeganum alla nauðsynlega aðstoð á flugvælinum og við að komast um borð í og frá borði flugvélarinnar;
- b) Flugafgreiðsla er veitt fyrir nauðsynleg farartæki eða flutningsmáta, svo sem hjólastól, ef beiðni þess efnis hefur borist að minnsta kosti 48 tímum fyrir brottför, að teknu tilliti til þess takmarkaða rýmis sem er um borð í flugvélinni og í samræmi við gildandi lög og reglugerðir um flutning á hættulegum farmi;
- c) Ef skemmdir verða á farartæki eða það glatast skal bjóða fram lánsbúnað í staðinn án þess að ábyrgst sé að sá búnaður komi alveg í staðinn fyrir þann sem skemmdist eða glataðist;
- d) Flugafgreiðsla er einnig veitt fyrir viðurkennda aðstoðarhunda, sé þess þörf;
- e) Farþegum eru veittar upplýsingar um flugáætlanir á skiljanlegu formi.

### 2.3.3.

Ef PRM-farþegi ferðast í sínum eigin hjólastól skal flugvöllurinn gera farþeganum ferðalagið eins þægilegt og hægt er og leyfa honum að nota sinn eigin hjólastól eins lengi og hægt er. Í tilfalli brottfarar – upp að útgönguhliðinu og í tilfalli komu – þar til hjólastóll farþegans er afhentur við flugvélarútganginn.

## 2.4.

Bókunarferli

#### 2.4.1.

Í samræmi við reglugerð (EC) nr. 1107/2006 er það öllum hlutaðeigandi aðilum í hag að þjónustan sé bókuð tímanlega. PRM-farþeginn ætti að bóka þjónustuna að minnsta kosti 48 (fjörutíu og átta) tímum fyrir brottför á flugi sínu til þess að gefa þjónustuaðilanum nægan tíma til að útvega viðeigandi þjónustu með þeim tiltekna búnaði sem PRM-farþeginn þarfnast.

#### 2.4.2.

Til þess að fá slíka þjónustu við brottför þarf PRM-farþeginn að gera vart við sig á þeim stöðum sem tilgreindir eru í 2. 2. 1. hið minnsta einni klukkustund fyrir áætlaða brottför. Ef þjónustan hefur ekki verið bókuð fyrirfram, eða mæti farþeginn þegar minna en klukkustund er í áætlaðan brottfarartíma, fær farþeginn þjónustu sem flokkast sem „fyrirvaralaus þjónusta“. Ef farþeginn hefur ekki látið flugfélagið vita af þörf sinni á aðstoð minnst 48 (fjörutíu og átta) tímum fyrir flugið eða ef flugvöllurinn hefur ekki móttakið tilkynninguna frá flugfélaginu 36 (þrjátíu og sex) tímum fyrir brottför á fluginu mun flugvöllurinn þó reyna af fremsta megni að veita PRM-farþeganum vandaða þjónustu sem uppfyllir sérþarfir hans.

#### 2.4.3.

PRM-farþeginn ætti að bóka þjónustuna um leið og flugið er bókað hjá flugfélaginu eða ferðaskrifstofunni.

### 2.5.

Tímaviðmið

#### 2.5.1.

Flugvöllurinn á að aðstoða PRM-farþega í samræmi við þjónustustigið sem tilgreint er í skjalinu „Reglur um góðar starfsvenjur fyrir þjónustu við hreyfihamlaða á flugvöllum“ (e. Code of Good Conduct in Ground Handling for Persons with Reduced Mobility) nr. 30, I. hluta, 5. lið, og því tengdum viðauka 5-C sem gefið er út af Evrópusambandi flugmálastjórna (ECAC)

### Tímaviðmið fyrir PRM-brottfararfarþega

#### Forbókað (beiðni um þjónustu berst a.m.k. 48 tímum fyrir flug)

- Koma á flugvöll og framkvæmd:
- 80% PRM-farþega bíða ekki lengur en í 10 mínútur eftir aðstoð;
- 90% bíða ekki lengur en í 20 mínútur;
- 100% bíða ekki lengur en í 30 mínútur.

#### Ekki forbókað

- Koma á flugvöll og framkvæmd:
- 80% PRM-farþega bíða ekki lengur en í 25 mínútur eftir aðstoð;
- 90% bíða ekki lengur en í 35 mínútur;
- 100% bíða ekki lengur en í 45 mínútur.

## PRM-komufarþegar

### Forbókað

- Aðstoð þarf að vera tiltæk á komuplani/við komuflugvél fyrir:
- 80% PRM-farþega innan 5 mínútna frá því að hjól flugvélarinnar hafa verið skorðuð
- 90% - innan 10 mínútna;
- 100% - innan 20 mínútna.

### Ekki forbókað

- Aðstoð þarf að vera tiltæk á komuplani/við komuflugvél fyrir:
- 80% PRM-farþega innan 25 mínútna eftir að hjól flugvélarinnar hafa verið skorðuð
- 90% - innan 35 mínútna;
- 100% - innan 45 mínútna.

## 2.6.

### Búnaður

#### 2.6.1.

Flugvöllurinn skal tryggja að allur búnaður fyrir PRM-farþega sé í samræmi við ECAC-skjal nr. 30, viðauka 5-D.

#### 2.6.2.

Flugvöllurinn skal gæta þess að reglulegt öryggiseftirlit og viðhald fari fram á búnaði fyrir PRM-farþega. Flugvöllurinn skal færa inn viðeigandi upplýsingar í viðhaldsdagbók búnaðarins.

#### 2.6.3.

Ef nauðsyn krefur skal flugvöllurinn útvega önnur farartæki til láns ef farartæki skemmast eða glatast að því marki sem unnt er (sjá reglugerð (EC) nr. 1107/2006, 1. viðauka).

## 2.7.

Þjálfun starfsfólks sem sér um þjónustu við PRM-farþega og starfsfólks flugvallarins sem sér um þjónustu við farþega

#### 2.7.1.

Samkvæmt ákvæðum reglugerðar (EC) nr. 1107/2006, ECAC-skjals nr. 30, I. hluta, 5. liðar og því tengdum viðauka, auk ákvæða í bandarískum lögum og reglugerðum (ACAA, 14 CFR, part 382), skal flugvöllurinn veita starfsfólki sem sér um þjónustu við PRM-farþega og starfsfólki sem á í beinum samskiptum við farþega tilhlýðilega þjálfun. Í þessari þjálfun, sem allt starfsfólk tekur þátt í (starfsfólk sem sér um þjónustu við PRM-farþega og annað starfsfólk flugvallarins), er sérstök áhersla lögð á vitund um fötlun og um jafnréttismál fatlaðs fólks.



### 2.7.2.

Pátttakendur sem hafa lokið þessu námskeiði fá vottorð frá námskeiðshaldara. Vottorðið er geymt með skýrslu starfsmannsins.

### 2.7.3.

Flugvöllurinn skipuleggur upprifjunarnámskeið einu sinni á ári fyrir starfsfólk sem sér um þjónustu við PRM-farþega og annað hvert ár fyrir starfsfólk sem á í beinum samskiptum við farþega.

## 2.8.

Upplýsingar fyrir PRM-farþega

### 2.8.1.

Flugvöllurinn veitir PRM-farþegum allar nauðsynlegar upplýsingar á sérstaklega aðlöguðu sniði, í bæklingum og á vefsíðu flugvallarins. Upplýsingarnar eru á íslensku og ensku.

### 2.8.2.

Nauðsynlegar upplýsingar:

- a) **Staðsetning þjónustustaða við brottför/komu (þar sem hringt er eftir þjónustu); hvernig er þjónustan bókuð?**
- b) **Lýsing á þeirri þjónustu sem er í boði fyrir PRM-farþega við brottför og komu;**
- c) **Vinna vegna kvartana, hrósa, tillagna og tilmæla PRM-farþega.**

## 2.9.

Kvartanir, hrós, tillögur og tilmæli

### 2.9.1.

Farþegar koma á framfæri kvörtunum, hrósi, tillögum og tilmælum við flugvöllinn skriflega með því að senda flugvellinum í pósti, tölvupósti eða með svörun PRM þjónustukannana þar sem við á.

### 2.9.2.

Flugvöllurinn staðfestir móttöku kvörtunar við viðskiptavininn innan 5 (fimm) virkra daga.

### 2.9.3.

Innan næstu 10 (tíu) virkra daga skoðar flugvöllurinn vandlega málið sem kvörtunin snýst um.

### 2.9.4.

Kvörtuninni er svarað að fullu og svar sent innan 28 (tuttugu og átta) virkra daga.

## 2.10.

Gæðastjórnun PRM-þjónustu

### 2.10.1.

Flugvöllurinn notar eftirfarandi aðferðir við að meta gæði þjónustunnar:

- a) Spurningalista sem PRM-farþegar fylla út þar sem spurt er um gæði þjónustunnar og hvort búnaður hafi verið hæfilegur og viðeigandi. Tíðni svörunar: árlega 10 % (PRM-farþega sem fengu þjónustu).
- b) Ytri úttekt:
  - Þjónusta við PRM-farþega;
  - Skipulag þjónustunnar;
  - Þjálfun hvað varðar nauðsynlegan búnað og notkun hans;
  - Veiting þjónustu;
  - Gögn um gæðastaðal.

### 2.10.2.

Útkomur ofangreindrar starfsemi eru teknar til greina við endurskoðun á gæðastöðlum flugvallarins.

## 2.11.

Skilgreind markmið – Markviðmiðun gæðastjórnunar

- Fagmennska starfsfólks
- 90 % PRM-farþega segja að þjónustan sem flugvöllurinn veitir sé framúrskarandi eða góð (þjónustubókanir sem ekki eru gerðar í samræmi við fyrirmæli eru ekki taldar með).
- Kurteisi starfsfólks
- 90 % PRM-farþega segja að þjónustan sem flugvöllurinn veitir sé framúrskarandi eða góð.
- Gæði hjálpartækja/búnaðar
- 90 % PRM-farþega segja að hjálpartæki/búnaður sem flugvöllurinn útvegar séu framúrskarandi eða góð.
- Stundvísi starfsfólks við veitingu PRM-þjónustu til farþega
- 90 % PRM-farþega segja stundvísi þeirra vera framúrskarandi eða góða.
- Almenn gæði þjónustunnar
- 90% PRM-farþega segja að þjónustan sé almennt framúrskarandi eða góð.
- Ánægjustig hvað varðar bókun þjónustunnar

Útprentunin er gild ef útgáfunúmer er sama og rafræns eintaks rekstrarhandbókar

---